

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE ACUERDO CON LA
NORMA ISO 9001 DE 2015 PARA LA EMPRESA COOPSECAR

MARY STEPHANIE PACHÓN LOZANO

Monografía para optar el título de
Especialista en Gerencia de la Calidad

Director:

GUSTAVO ADOLFO SALAS OROZCO
Msc Negocios Internacionales

FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMERICA
FACULTAD DE INGENIERIAS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD
BOGOTA D.C.
2022

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del Director del Programa

Jurado 1

Jurado 2

Bogotá D.C., febrero de 2022

DIRECTIVOS DE LA UNIVERSIDAD

Presidente de la Universidad y Rector del Claustro

Dr. Mario Posada García-Peña

Consejero Institucional

Dr. Luis Jaime Posada García Peña

Vicerrectora Académica y de Investigaciones

Dra. Alexandra Mejía Guzmán

Vicerrector Administrativo y Financiero

Dr. Ricardo Alfonso Peñaranda Castro

Secretario General

Dr. José Luis Macías Rodríguez

Decana de la Facultad de Ingenierías

Dra. Naliny Patricia Guerra Prieto

Director Departamento de Industrial

Dr. Julio Aníbal Moreno Galindo

Las directivas de la Universidad de América, los jurados calificadores y el cuerpo docente no son responsables por los criterios e ideas expuestas en el presente documento. Estos corresponden únicamente a los autores.

DEDICATORIA

Este trabajo de grado, quiero dedicarlo a Dios y a mi madre quien ha estado presente en todas las etapas de mi vida, siendo un gran apoyo tanto emocional como económico, también quiero reconocer mi gran esfuerzo para llegar a este punto en el ámbito profesional, que aunque no ha sido fácil, siento la satisfacción de haber logrado todas las metas propuestas hasta el momento.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a todas las personas que me han acompañado durante este proceso educativo, puesto que han representado una valiosa compañía y gran apoyo, a los docentes de la universidad por ser esa guía constante durante la elaboración de esta labor, a cada integrante de mi familia porque son la razón que impulsa mis sueños y metas, y a mis compañeros de estudio por compartir este tiempo de estudio y sus conocimientos en cada actividad realizada durante este proceso.

TABLA DE CONTENIDO

	pág.
1. INTRODUCCIÓN	9
2. OBJETIVOS	10
2.1 Objetivo general	10
2.2 Objetivos específicos	10
3. MARCO TEÓRICO	11
4. DISEÑO METODOLÓGICO	15
5. RESULTADOS, ANALISIS Y DISCUSIÓN	16
6. CONCLUSIONES	18
BIBLIOGRAFÍA	19

RESUMEN

“Mediante un estudio realizado en empresas del sector industrial de una zona de Cartagena-Colombia, se pudo evidenciar que las empresas que cuentan con certificación en calidad han tenido una incidencia positiva en sus índices de productividad y en la razón de utilidad bruta, es decir, en su estructura financiera, los resultados de estudio permitieron inferir la importancia que tienen estos procesos de certificación para el mejoramiento de la eficiencia en la producción, la creación de valor en los productos y el crecimiento económico de las empresas”(Morelos, J. 2013)

“Estas necesidades, no solo se evidencian a nivel nacional, sino también a nivel internacional como se demuestra en el proyecto realizado por Fausto Enrique Chávez Paula y José Alfredo Torres Constante, en Guayaquil, Ecuador; en el año 2012, titulado como “Propuesta de un modelo de gestión de la calidad para la empresa consultora PROJECCO”. Esta empresa está dedicada a la prestación de servicios profesionales de la consultoría de proyectos, arquitectura y construcción, con una trayectoria en el mercado de más de 30 años. El objetivo principal de este proyecto era proponer un modelo de gestión de calidad basándose en la legislación ecuatoriana y en la norma ISO 9001:2008. Para el cumplimiento de este objetivo se definió la situación actual de la empresa, se identificó y documentó los procesos realizados para la prestación de sus servicios estableciendo los requisitos del cliente y se crearon condiciones necesarias para que la empresa fuera reconocida y confiable para sus clientes mediante el control de calidad”. (López, Roa, 2016)

Según la norma NTC ISO 9000:2015 se define como sistema “el conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan”, y sistema de gestión como “conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr los objetivos”. Así mismo se define Sistema de gestión de calidad como “Parte de un sistema de gestión relacionado con la calidad” y la calidad como “la capacidad para satisfacer a los clientes, midiendo el impacto previsto y no previsto sobre las partes pertinentes”.

Palabras clave: calidad, proceso, requisito, gestión, impacto.

1. INTRODUCCIÓN

La cooperativa de servicios de carga de la sabana COOPSECAR, en la actualidad es una empresa que se dedica a prestar servicios como contratista de transporte de cajas de cartón en toda la sabana de Cundinamarca, como empresa prestadora de servicios requiere implementar el Sistema de Gestión de Calidad según la NTC ISO 9001 de 2015 con el fin de cumplir con los requerimientos de sus clientes que solicitan para su ingreso como proveedor cuenten con certificación en calidad bajo la norma ISO 9001 de 2015 y que su servicio cumpla con los requerimientos allí establecidos.

Actualmente la cooperativa de servicios de carga de la sabana COOPSECAR, adelanta procesos de implementación de diferentes procesos internos , lo que permitió identificar que en la empresa debe hacerse una reestructuración y mejorarlos, determinando las debilidades o ausencias para poder iniciar con esta labor.

De acuerdo con Quintero (2019) “La calidad se considera como un “componente innato a la naturaleza humana” debido a que en todas sus actividades y vida diaria, el hombre siempre ha buscado una mejora continua. Es por esto que una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultados comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes. “La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes”.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

Realizar el diseño del sistema de gestión de calidad para COOPSECAR, teniendo en cuenta la NTC ISO 9001 de 2015

2.2 Objetivos específicos

Identificar cuál es el estado actual de los procesos de COOPSECAR frente a los requisitos de la norma ISO 9001 de 2015.

Establecer las actividades necesarias para el diseño del SGC.

Formular la propuesta para implementar el sistema de gestión de calidad con el fin de que se inicie un plan de implementación en la Cooperativa.

3. MARCO TEÓRICO

De acuerdo con García (2016), La organización internacional para la estandarización, ISO por sus siglas en inglés (International Organization for Standardization), es una federación a nivel mundial con sede en Ginebra, Suiza, en la cual se encuentran los organismos representantes de cada país en cuanto a estandarización se trata, en el caso colombiano es el ICONTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación), y según (Monterroso, 2003), tiene como objetivo desarrollar estándares internacionales de calidad para facilitar el comercio internacional. Esta organización es actualmente la encargada del desarrollo y publicación de estándares de calidad, facilitando la coordinación y unificación de distintas normas internacionales e incluyendo la idea de que las prácticas y actividades se pueden estandarizar, tanto para beneficio de los productores como de los compradores de productos y servicios.

García (2016) también dice que “Un Sistema de Gestión de Calidad teniendo en cuenta a López (2006). Es una estructura organizada que incluye la definición de responsabilidades, de procedimientos, de procesos, y de los recursos que se necesitan para su adecuada ejecución. Los sistemas de calidad pueden aplicarse a cualquier tipo de organización, desde una gran industria, hasta una empresa familiar además de organizaciones de tipo social. Con el tiempo ha venido ganando importancia la implementación y posterior certificación, que para las empresas se ha convertido en un valor agregado muy importante en el mercado global actual”.

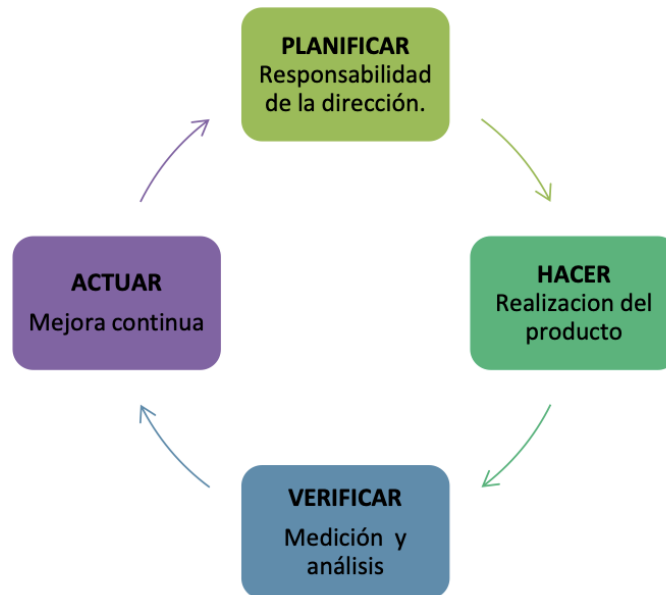
Teniendo en cuenta a Espinel (2016) La gestión de los procesos y del sistema se realiza por medio del ciclo PHVA (planear, hacer, verificar, actuar) en cual se maneja de manera global teniendo en cuenta los posibles riesgos previniendo resultados no deseados y aprovechando las oportunidades. La aplicación del enfoque basado en procesos permite: la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos; la consideración de los procesos en términos de valor agregado; el logro del desempeño eficaz del proceso y la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

El ciclo PLANIFICAR- HACER- VERIFICAR-ACTUAR es aplicable a todos los procesos de un sistema de gestión de la calidad, se divide en cuatro etapas las cuales teniendo en cuenta la NTC 9001:2015 se describen a continuación:

- Planificar: se deben establecer los objetivos del sistema así como sus procesos y los recursos necesarios para conseguir los resultados esperados relacionados a los objetivos de calidad y los requisitos del cliente, teniendo en cuenta las políticas de la organización y los riesgos y oportunidades que se puedan presentar.
- Hacer: implementación de lo planificado.
- Verificar: se trata de realizar el seguimiento y la medición de los procesos, productos o servicios que resultan de las actividades de la etapa de planificación. Se debe realizar un informe con los resultados.
- Actuar: consiste en la toma de decisiones y acciones para mejorar el desempeño cuando se requiera.

Figura 1.

Ciclo PHVA



Nota. Ciclo PHVA elaborado para COOPSECAR . Tomado de: García, (2016). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 en el proyecto curricular de administración ambiental.* Universidad distrital francisco José de caldas con fines de acreditación.

<https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/3346/Garc%EDaAvenida%F1oCatherineLizeth2016.pdf;jsessionid=83A8443205C3C5B66569145BD29999F8?sequence=1>

Los nuevos mercados obligan a las organizaciones a estar en una constante transformación. Como una condición real de competitividad, el modelo Deming como herramienta de la gestión de calidad es ideal para estos escenarios ya que responde a la nueva demanda de los consumidores: mejor calidad, tiempo de contestación y precio. Gracias a sus características como herramienta de gestión para el mejoramiento continuo, solución de problemas y enfoque en el cliente:

- Permite mejorar continuamente los procesos de las organizaciones.
- Es un método efectivo y eficiente al ser un modelo dinámico y flexible.
- Ayuda a reducir costos.

- Se planifican objetivos, estrategias, métodos y procesos en cualquier servicio o producto de la organización así mismo en los procesos de un sistema de gestión.
- Ejecución de planes después del diagnóstico frente al entorno interno y externo.
- Se realizan seguimientos y medición de las acciones.
- Se realizan mediciones, correcciones y modificaciones.
- Los productos ofrecidos deben reflejar las exigencias de los consumidores
- El ciclo no tiene punto final para optimizar las acciones.

Por lo tanto, ayuda a las organizaciones a crecer y desarrollarse de forma fluida y constante (Delgado, 2011, págs.. 166,167,168).

4. DISEÑO METODOLÓGICO

Para el desarrollo de este proyecto, se hace el uso de un enfoque de investigación cualitativa y descriptivo.

Según (Arias, 2006, p.24) la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

La investigación descriptiva se clasifica en estudios de medición de variables independientes, su misión es observar y cuantificar la modificación de las características de un grupo, las variables se analizan de manera autónoma e independiente y la investigación correlacional la cual tiene como finalidad determinar el grado de relación existente entre dos variables o más.

La fuente de información utilizada fue la observación puesto que la información que se requiere para esta investigación, se obtendrá de acuerdo con las reuniones gerenciales, mediante listas de Chequeo, la norma NTC ISO 9001 de 2015, auditorias, etc.

Por otra parte se utilizaran instrumentos y herramientas para la recolección de Datos teniendo en cuenta los diferentes diagramas utilizados para verificar el cumplimiento del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), y la Matriz FODA, con el fin de identificar los recursos requeridos en el proceso.

5. RESULTADOS, ANALISIS Y DISCUSIÓN

Inicialmente se realizó un diagnóstico con el fin de identificar el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001 de 2015, con el fin de evaluar los procesos internos y cómo es la operación de la empresa. Esto nos permitirá darle cumplimiento al primer objetivo específico

Los resultados de este diagnóstico de acuerdo a los ítems requeridos por la NTC ISO 9001 de 2015 fueron los siguientes:

Contexto de la organización: 0%

Liderazgo: 0%

Planificación: 0%

Soporte: 0%

Operación: 0%

Evaluación de desempeño: 0%

Mejora: 0%

Para un total del 0% en la elaboración o implementación de los parámetros establecidos por la norma.

Luego de este diagnóstico, se establecieron los parámetros y actividades a realizar para el diseño de SGC, las herramientas que permitieron verificar las estadísticas para la evaluación, seguimiento y control de los procesos establecidos en la caracterización y que facilitaron la toma de decisiones para el diseño del sistema de gestión de la calidad. Estas actividades se realizaron según los procesos internos de la Cooperativa siguiendo el ciclo PHVA, teniendo en cuenta las entradas, salidas y su relación con los procesos internos y externos de la empresa. Actividades realizadas:

Ciclo PHVA

Caracterización de procesos

Análisis PESTEL

Finalmente, se realizará una propuesta del plan de actividades para el diseño del SGC mediante encuestas y observación para verificar que la propuesta cumple a cabalidad con el objetivo principal que es el diseño del SGC y que realmente si ayudará a mejorar la prestación del servicio que se ofrece.

6. CONCLUSIONES

Luego de haber realizado todas las actividades propuestas para realizar el diseño del SGC, se concluye que para la empresa COOPSECAR es necesario implementar las sugerencias dadas, teniendo en cuenta que es primordial para la empresa poder contar con las certificaciones que puedan dar a lugar con el fin de aumentar la probabilidad de darse a conocer como empresa y de ser más competitivos en el mercado del transporte a nivel departamental.

Por otra parte, y agregándole los beneficios de la mejora continua, se busca que todos los procesos internos puedan ser mas efectivos a la hora de su gestión y se eviten pérdidas de tiempo y reprocesos.

BIBLIOGRAFIA

- Arias, F (2012) *El Proyecto de la Investigación Introducción a la Metodología Científica*. 6ta Edición. Editorial Episteme. Caracas, República Bolivariana de Venezuela. https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION
- Cantú, Delgado, J. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. McGraw-Hill, /Interamericana editores. S.A. de C.V. Educación. México. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, campus Monterrey. http://biblioteca.unach.edu.ec/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=1242
- Cubillos Rodríguez, M. C., y D.Rozo Rodríguez (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de La Salle*, (48), 80-99
- García, (2016). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 en el proyecto curricular de administración ambiental*. Universidad distrital francisco José de caldas con fines de acreditación. <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/3346/Garc%EDaAvenida%F1oCatherineLizeth2016.pdf;jsessionid=83A8443205C3C5B66569145BD29999F8?squence=1>
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. *NTC ISO 9001. Sistemas de Gestión de la Calidad*. Bogotá. ICONTEC, 2015
- Morelos, J. *Incidencia de la certificación ISO 9001 en los indicadores de productividad y utilidad financiera de empresas de la zona industrial de mamonal en Cartagena/Impact of certification ISO 9001 on productivity indicators and financial benefits of companies in the mamonal industrial zone in Cartagena/Incidência da certificação ISO 9001 nos indicadores de produtividade e utilidade financeira de empresas da zona industrial*

mamonal em cartagena. Estudios Gerenciales, vol. 29. 2013. [En línea]. Disponible:
<https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistauisingenierias/article/view/215-225/4369>

Quintero Ramírez, M. C. (2019) *Plan de implementación del sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015 en una pyme de automatización industrial* (Trabajo de grado). Fundación Universidad de América. Repositorio Institucional Lumieres.
<http://hdl.handle.net/20.500.11839/7463>

ANEXO 1

RECOMENDACIONES

Se recomienda a COOPSECAR tomar las medidas relacionadas a continuación con el fin de que se saque el mayor provecho a este trabajo de grado y que se puedan ver los beneficios que tiene la implementación de la NTC ISO 9001:2015.

Tomar los resultados brindados después de realizar el análisis de los procesos internos y comparar el antes y después, con el fin de verificar si hay o no un beneficio para la empresa.

Realizar cada una de las actividades propuestas dentro del diseño del SGC de manera organizada y en el menos tiempo posible.

Implementar los ítems relacionados en la norma NTC ISO 9001 de 2015, con el fin de darle cumplimiento y poder lograr la certificación a futuro.